

VU Research Portal

Wat vinden burgers van beveiligers?

van Steden, R.

published in
Beveiliging
2010

document version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)
van Steden, R. (2010). Wat vinden burgers van beveiligers? *Beveiliging*, 23(1), 24-26.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:
vuresearchportal.ub@vu.nl

<MANAGEMENT-SUMMARY>

Onlangs is wetenschappelijk onderzoek verricht naar hoe burgers denken over particuliere beveiliging. De resultaten zeggen iets over het heersende imago van deze bedrijfstak. Een hoofdconclusie is dat negatieve stereotypen van beveiligers niet worden ondersteund door wat burgers over hen vinden. Zij antwoorden behoorlijk neutraal en ook positief.

Achtergrond - Kwantitatief onderzoek naar percepties, verwachtingen en oordelen

Wat vinden burgers van beveiligers?

Vooraf in de journalistiek en de wetenschap krijgen particuliere beveiligers nogal eens een bedenkelijk imago toebedeeld. Dit varieert van 'een beetje dom' tot zelfs onbetrouwbaar en crimineel. Ten onrechte, zo blijkt uit recent wetenschappelijk onderzoek. Burgers zijn vaak opvallend neutraal en zelfs positief over beveiligers.

De laatste vijftig jaar is een sterke toename van particuliere beveiligers in Nederland zichtbaar. Sinds 1980 groeide hun aantal van 10.000 tot 30.000 fte-ers. Aanvankelijk ging het om bewaking van gebouwen, maar tegenwoordig surveilleren beveiligers ook door winkelcentra, controleren ze op luchthavens, houden ze een oogje in het zeil op festivals en zijn ze steeds vaker present in of rondom het openbaar vervoer of in woonwijken. Burgers krijgen dus hoe langer hoe meer met deze beroepsgroep te maken, wat het relevant maakt om te weten hoe tegen beveiligers wordt aangekeken.

Hardnekkig

Het verhaal dat particuliere beveiligers een bedenkelijk imago hebben is weliswaar hardnekkig, maar zelden onderzocht. Sommige wetenschappers en journalisten hebben een uitgesproken negatieve mening over de bedrijfstak. Bedrijven zouden louter op prijs en niet op kwaliteit concurreren. Beveiligers worden afgeschilderd als overwegend mannelijke, tamelijk oude, zwaar onderbetaalde en slecht getrainde 'bodies in uniform'. De Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties (VPB) onderschrijft het imagoprobleem dat beveiligers achtervolgt. In het beleidsplan 'Zelf regelen, beter presteren' ventileert de branchevereniging haar zorgen over 'gebrekkig ondernemerschap' en constateert zij 'negatieve publiciteit' als gevolg van incidenten die het beveiligingsberoep imagoschade toebrengen. Het bevorderen van een positief imago is aldus een belangrijk speerpunt voor de VPB – een doel dat zij wenst te bereiken door het verbeteren van de opleidingsstructuur, het aantrekkelijker maken van de sector voor (potentiële) klanten en werknemers en een eigen keurmerk. Merkwaardig genoeg stoelt het breed gedragen idee van een bedenkelijk imago eerder op gevoel dan op feiten. De vraag wat burgers zelf eigenlijk van beveiligers vinden is in Nederland nooit eerder gesteld.

Perceptieonderzoek

Om deze lacune te dichten is onlangs perceptieonderzoek gedaan onder burgers. Wat is hun associatie bij particuliere beveiligers? Er is een enquête afgenomen door de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam; 428 burgers hebben de vragenlijst ingevuld. De keuze viel op de hoofdstad omdat daar naar schatting circa vierduizend particuliere

beveiligers (inclusief voetbalstewards en horecaportiers) werkzaam zijn, terwijl er ook nog velen op Schiphol rondlopen. Er bestaat dus een gerede kans dat Amsterdammers frequent een beveiligster tegengekomen. Bij 51 procent van de respondenten was dit inderdaad het geval, waarbij zij meestal zelf het contact legden, bijvoorbeeld om iets te vragen. Negen procent had meegemaakt dat een beveiligster corrigerend jegens hen optrad. In de enquête is verder gevraagd welk ‘eerste idee’ burgers bij beveiligsters hebben, hoe serieus zij beveiligingswerk nemen, hoe klantvriendelijk beveiligsters volgens hen zijn en wat zij over de samenwerking tussen beveiliging en politie denken.

Wisselende meningen

Intuïtief verwijzen mensen het meest naar het uiterlijk of het voorkomen van een particuliere beveiligster. Op het moment dat beveiliging met politie in verband wordt gebracht, gebeurt dit vaak in een negatieve context. Associaties zijn ‘neppolitie’ of zelfs ‘maffia’, ‘niet zo slim’ en ‘machtswellusteling’. Bij veel stellingen reageren respondenten echter neutraal op het fenomeen particuliere beveiliging. Ze hebben dus geen duidelijk antwoord. Dit zou kunnen verklaren waarom het imago van particuliere beveiligsters vooral geregeerd wordt door incidenten en uitwassen. Het ontbreekt mensen aan een helder beeld van de branche, zodat meningsvorming vooral berust op doorgaans negatieve mediaberichtgeving. Tegelijkertijd wijst het onderzoek uit dat ondervraagde burgers niet altijd negatief tegenover het voorkomen, uiterlijk en gedrag van particuliere beveiligsters staan. Integendeel soms. Mensen vullen ook in dat beveiliging ‘noodzakelijk’ en ‘zinnig’ is – en dat beveiligsters ‘stoere mannen’ met een ‘rustige uitstraling’ zijn. Deze uitkomsten zijn contra het algemene beeld dat in menig publicatie en filmproductie over beveiligsters bestaat.

Klantvriendelijkheid

Wat van grote invloed blijkt op wat burgers van particuliere vinden is hoe serieus men beveiligingswerk neemt. Hoe moeilijker en stressvoller dit werk wordt ingeschat, hoe positiever mensen over beveiligsters oordelen. Tevens is het belangrijk hoe tevreden mensen zijn over het optreden van beveiligsters. Als dit als doortastend en klantvriendelijk wordt beoordeeld, zijn mensen positiever. Hoewel zeker de laatste bevinding niet heel verrassend klinkt, geeft het een duidelijk signaal af. Beveiligsters zijn immers met klanten in de weer en moeten hen als zodanig behandelen. Voorkomen, uitstraling en (communicatieve) vaardigheden blijven een constant punt van aandacht. Logischerwijs zijn mensen het meest negatief over beveiligsters als zij door hen tot de orde zijn geroepen of zich anderszins een vervelende aanvaring herinneren. Positiever zijn burgers die informatie dan wel hulp van een beveiligster hebben gekregen.

Samenwerking

Mensen verbinden beveiligsters niet zozeer met een ‘politieachtige’ uitoefening van taken. Zij worden eerder als ondersteunende (preventieve) ‘partners’ van de politie gezien. Van de ondervraagde burgers vindt 69 procent dat het aanhouden van verdachten niet de belangrijkste rol van particuliere beveiligsters is. Ook vindt 56 procent dat ze geen geweld mogen gebruiken bij aanhoudingen. Verder verwacht een kleine 50 procent van de geënquêteerden niet dat beveiligsters in de toekomst politietaken zullen gaan overnemen; 21 procent is neutraal. Beter samenwerking tussen politie en beveiliging heeft een grotere voorkeur. Panelliden geven massaal aan dat meer steun van de politie gewenst is. Tachtig procent stemt in met de stelling dat agenten en beveiligsters beter zouden moeten samenwerken. Publiek-private samenwerking wordt erg belangrijk gevonden.

Diffuus

Gelet op de relatief grote neutraliteit van respondenten blijkt het beeld dat zij van de branche hebben erg diffuus. Mensen weten niet zo goed wat ze van beveiligers moeten vinden. Beveiligingsbedrijven zullen daarom steviger moeten inzetten op een duidelijk profiel willen burgers op termijn een eenduidiger standpunt innemen. Zolang dit niet gebeurt zal vooral negatieve berichtgeving over de branche het beeld van burgers blijven bepalen. Bedrijven hebben er dus alle baat bij zelf het heft in handen te nemen en een positief imago neer te zetten.

Dit artikel is gebaseerd op 'Burgers over beveiligers: een kwantitatief onderzoek naar percepties, verwachtingen en oordelen' dat verschenen is in het *Tijdschrift voor Veiligheid* (december, 2009).

Dr. R. van Steden *

* Universitair Docent Bestuurswetenschappen aan de Faculteit der Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit in Amsterdam.